

Vergaderjaar 2006–2007

30 800 IXB**Vaststelling van de begrotingsstaat van het
Ministerie van Financiën (IXB) voor het jaar 2007****Nr. 38****BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN FINANCIËN**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 31 mei 2007

Zoals toegezegd in het Algemeen Overleg van de Vaste Commissie van Financiën van 7 februari jl. (30 800 XI, nr. 86) doe ik u hierbij de voortgangsrapportage van Toeslagen toekomen. Deze rapportage richt zich op de periode 1 januari tot 1 mei 2007. Voor zover er eerder aan u toezeggingen zijn gedaan die deze periode beslaan, zijn die in deze rapportage meegenomen.

Stand van zaken productie huur- en zorgtoeslag

In totaal zijn tot 1 mei van dit jaar ruim 337 000 (113 000 + 224 300) eerste aanvragen en ruim 613 000 (191 700 + 421 500) mutaties huur en zorg verwerkt. Dit betreft zowel het toeslagjaar 2006 als 2007. In onderstaande tabel staan de aantallen eerste aanvragen en mutaties gespecificeerd.

Aantal verwerkte berichten	Toeslagjaar 2006	Toeslagjaar 2007	Totaal
Huur			
1e aanvragen	49 500	63 500	113 000
Mutaties	65 000	126 600	191 700
Zorg			
1e aanvragen	100 500	123 900	224 300
Mutaties	112 200	309 300	421 500
Totaal	327 200	623 300	950 500

Sinds half maart is de aanwas van deze berichten, met ongeveer 30 000 per week, stabiel.

Tussen de 90% en 95% van de eerste aanvragen en mutaties zorgtoeslag kon direct geautomatiseerd worden verwerkt. Voor de huurtoeslag ligt dit percentage op circa 75%. Aanvragen en mutaties die niet direct geautomatiseerd kunnen worden gewerkt, leiden tot zogeheten uitval. De belangrijkste oorzaak voor deze uitval is het feit dat formulieren onvolledig of

onjuist worden ingevuld. De ontbrekende gegevens worden door de Belastingdienst zoveel als mogelijk zelf aangevuld. In een aantal gevallen wordt daarbij contact met de aanvrager opgenomen. Op deze wijze is de Belastingdienst op dat moment in staat om ook het overgrote deel van de uitval alsnog binnen een termijn van 8 weken af te handelen.

Door technische storingen zijn begin april zo'n 80 000 aanvraagformulieren huur- en zorgtoeslag te laat verzonden. Eind april was deze storing verholpen. Dit heeft er toe geleid dat burgers enkele weken hebben moeten wachten op hun aanvraagformulieren.

Stand van zaken productie kinderopvangtoeslag

Door een trage start van de productieverwerking bij de kinderopvangtoeslag is achterstand ontstaan bij de verwerking van de ingediende wijzigingen en eerste aanvragen. Hierdoor is de wettelijke termijn van acht weken in de meeste gevallen overschreden. De Kamer is hierover geïnformeerd in de antwoorden op de vragen van het kamerlid Hamer (zie Kamerstukken II, vergaderjaar 2006/2007, aanhangsel nr. 1114). Op 1 mei was de achterstand teruggelopen van 25 500 tot ongeveer 1300 posten welke nog niet waren verwerkt omdat er hardnekkige fouten in de aanvraag zijn geconstateerd. Tevens stonden er op 1 mei nog 1 680 mutaties over 2006 open, die abusievelijk als bezwaar waren ingediend. Al deze posten zijn voor eind mei verwerkt.

In onderstaande tabel staan de verwerkte aantallen eerste aanvragen en mutaties over de eerste vier maanden gespecificeerd.

Aantal verwerkte berichten	Toeslagjaar 2006	Toeslagjaar 2007	Totaal
1e aanvragen	20 100	52 200	72 300
Mutaties	31 500	117 700	149 200
Totaal	51 600	169 900	221 500

Er wordt de komende tijd een verbeteringsslag ingezet bij het proces Kinderopvangtoeslag. De Belastingdienst gaat voortaan ook voor dit deelproces vaker achteraf controleren in plaats van vooraf, waardoor de meeste aanvragen sneller kunnen worden afgehandeld. Daarnaast zal er in oktober van dit jaar een organisatorische integratie plaatsvinden met de processen van huur- en zorgtoeslag, waardoor medewerkers flexibeler inzetbaar zijn voor alle toeslagprocessen.

Bezwaarschriften

In de vorige rapportage over toeslagen is aan u toegezegd dat alle openstaande bezwaarschriften uit 2006 op 1 april jl. behandeld zouden zijn, dat het toeslagenproces zou worden gemonitord en dat zonodig aanvullende maatregelen zouden worden genomen.

Voor huur- en zorgtoeslag zijn nagenoeg alle bezwaarschriften uit 2006 voor deze datum behandeld. Ongeveer 60 bezwaarschriften kunnen nog niet worden afgewerkt omdat nog wordt gewacht op aanvullende informatie van de toeslaggerechtigden of van gemeenten. Voor de kinderopvangtoeslag zijn vanwege de eerder genoemde problemen zo'n 300 bezwaarschriften uit 2006 blijven staan. Deze bezwaren hebben uiterlijk eind mei geleid tot een uitspraak op bezwaar dan wel tot correspondentie met de toeslaggerechtigde.

Voor het toeslagjaar 2007 wordt het bezwaarproces nu dagelijks gemonitord. Er zijn dit jaar ruim 1 400 bezwaarschriften binnengekomen, waarvan 1100 stuks naar aanleiding van een toezichtactie in 2006 op de verblijfsstatus. Voor de afhandeling van deze bezwaren was in veel gevallen aanvullende informatie nodig. Deze informatie is inmiddels binnen en de bezwaarschriften zijn in behandeling genomen. De betrokkenen zijn per brief hierover geïnformeerd, met excuses voor de opgelopen vertraging. Afgezien van enkele op zichzelf staande gevallen worden de overige 300 bezwaarschriften binnen de geldende termijnen behandeld.

Beleidsinformatie

In het Beheersverslag 2006 is aangegeven dat de problemen bij de Belastingdienst in 2006 tot gevolg hebben dat het moeilijk is om betrouwbare beleidsinformatie te genereren. Dit geldt in het bijzonder voor de huurtoeslag.

Inmiddels is binnen de Belastingdienst een taskforce actief die onder andere als opdracht heeft om een verklaring te vinden voor de overschrijding van € 102 mln. bij de huurtoeslag. Daarnaast zal deze taskforce de aanlevering van informatie aan de betreffende beleidsdepartementen verbeteren.

Wat betreft de overschrijdingsproblematiek kan overigens een definitieve en volledige verklaring pas worden gegeven als de toeslagen definitief zijn vastgesteld. Dat vloeit voort uit de systematiek van de Awir.

BelastingTelefoon

Er zijn in de eerste vier maanden van dit jaar 1,8 miljoen telefoontjes over toeslagen binnengekomen bij de BelastingTelefoon. In januari, februari en maart waren dat ongeveer een half miljoen per maand, in april zo'n 300 000. De oorzaken voor dit hoge aanbod zijn divers van aard, onder meer veel vragen als gevolg van Automatisch Continueren en de eerder genoemde technische storingen in de productie in het begin van het jaar. De BelastingTelefoon hanteert voor 2007, als gemiddelde van alle werkstromen, een bereikbaarheids-doelstelling van 80%. Voor Toeslagen is in deze vier maanden achtereenvolgens een percentage van 43%, 68%, 53% en 87% behaald. De oorzaak van de lage score van de eerste drie maanden ligt in het hiervoor vermelde hoge aanbod. Op basis van deze ervaringen en conform de toezegging in het overleg met uw Kamer op 15 februari jl. zal de Belastingdienst maatregelen treffen om een betere bereikbaarheid te waarborgen op verwachte piekmomenten, zoals het opleiden van extra mensen.

Inmiddels is een pilot gestart waarbij burgers bij de BelastingdienstTelefoon hun toeslag kunnen stoppen. Vóór 1 oktober zal deze pilot worden geëvalueerd, zodat burgers meerdere type mutaties (bijvoorbeeld huurwijziging en inkomenswijziging) telefonisch kunnen doorgeven. De definitieve invoering is gepland in het eerste kwartaal van 2008.

Actie Schoon Schip

Om toeslaggerechtigden, die al lange tijd problemen ondervonden bij het aanvragen en wijzigen van hun toeslagen over 2006, te helpen, is de actie Schoon Schip gestart. Van de mensen die zich bij de BelastingTelefoon hadden gemeld, konden 3000 problemen na het telefonisch contact worden opgelost. In het weekend van 28 april is een aantal Belastingkantoren open geweest, waar toeslaggerechtigden op aanvraag langs konden komen. Uiteindelijk zijn enkele tientallen toeslaggerechtigden

langs geweest. Omdat gebleken is dat de werkwijze succesvol is, wordt deze bij eventuele toekomstige problemen opnieuw ingezet.

Definitief toekennen

De afgelopen periode heeft de Belastingdienst de voorbereidingen getroffen voor het Definitief Toekennen van de toeslagen over 2006. De automatisering bevindt zich in een afrondende testfase. De totale doelgroep is totaal 6 miljoen toeslaggerechtigden. De planning is om definitief toekennen in drie fasen te gaan doen, waarbij het streven is medio oktober het overgrote deel van alle toeslagen definitief vast te hebben gesteld. Het huidige schema is in grote lijnen:

1. Tijdens de maand juni 2007 wordt geleidelijk gestart met het definitief vaststellen van de huur- en zorgtoeslag van degenen die een aangifte Inkomstenbelasting 2006 hebben ingediend. Streven is deze groep in juli definitief te hebben verwerkt. Dit is ongeveer 50% van de totale doelgroep.
2. Bij zo'n 3 miljoen toeslaggerechtigden is de toeslag mede afhankelijk van het genoten loon of ontvangen uitkering. Voor deze groep zijn de loon- en uitkeringsgegevens noodzakelijk uit de bestanden van het UWV. Naar verwachting levert UWV begin juni een bestand met deze gegevens. Indien dit bestand van voldoende kwaliteit is, worden de daarin opgenomen gegevens gebruikt voor de definitieve toekenning van de toeslagen. In dat geval vergt het nog enkele weken om de toeslagen die afhankelijk zijn van dit gegeven weg te werken.
3. Uit een steekproef is gebleken dat ouders hun wijzigingen voor de kinderopvangtoeslag nauwelijks doorgeven aan de Belastingdienst. In totaal zullen daarom ca. 170 000 van de 250 000 aanvragers gevraagd worden om de jaaropgave van de kinderopvanginstelling aan de Belastingdienst te zenden, zodat de Belastingdienst bij het Definitief Toekennen een controle kan uitvoeren op het verschil tussen de aanvraag en de feitelijke afname zoals die blijkt uit de jaaropgave. Omdat het opvragen en behandelen een omvangrijke operatie is, zal deze actie tot en met september 2007 lopen.
4. Begin oktober, als ook de buitenlandse inkomens beschikbaar zijn, kan de verdere vaststelling worden afgerond.

Omdat veel toeslagen na 1 juli zullen worden vastgesteld, zal geen rente worden berekend indien mensen moeten terugbetalen. Daarnaast krijgen deze mensen automatisch een terugbetalingsregeling aangeboden.

De verwachting is dat naar aanleiding van deze actie veel reacties zullen binnenkomen van toeslaggerechtigden. De Belastingdienst anticipeert hierop door extra mensen op te leiden voor de BelastingTelefoon. Desondanks sluit ik niet uit dat de BelastingTelefoon op sommige momenten minder goed bereikbaar zal zijn. Immers ook al reageert een klein percentage van de miljoenen toeslaggerechtigden, dan nog is het aantal reacties zeer omvangrijk.

Vangnetregeling

In het Algemeen Overleg van 7 februari jl. heeft de toenmalige minister van Financiën u toegezegd de mogelijkheid van een vangnetregeling te onderzoeken. De vangnetregeling was bedoeld voor de situatie waarin gewerkt werd met een niet-actueel inkomensgegeven, zoals bij de toenmalige huursubsidieregeling. De burger kon bij gemeenten aangegeven dat het inkomen met meer dan 30% gedaald was.

De huidige problemen bij de Belastingdienst liggen niet zozeer in een lager inkomensgegeven, maar in het niet tijdig kunnen verwerken van

eerste aanvragen en mutaties (niet alleen inkomensgegevens). Het inschakelen van een derde partij (gemeenten) maakt het voor de burger niet eenvoudiger, want deze krijgt een loket erbij. En ook voor gemeenten zou dit extra belasting betekenen. Deze zouden immers een proces moeten gaan inrichten om een vangnetregeling uit te kunnen voeren.

Daarom bestaat de mogelijkheid tot het doen van (super)spoedbetalingen door de Belastingdienst, waarbij aanvragers binnen vijf werkdagen over hun toeslag kunnen beschikken. Ik ben derhalve van mening dat een vangnetregeling niet opportuun is voor het proces toeslagen, omdat deze meer problemen oproept dan oplost.

De staatssecretaris van Financiën,
J. C. de Jager